

**Отчет о деятельности Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Тоншаевского района Нижегородской области» за 2016 г**

Во исполнение Указа президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», МБУ «МФЦ» Тоншаевского района продолжает активно включаться в решение вопросов административной реформы в Тоншаевском районе, осуществляет взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Для привлечения клиентов в МФЦ отдельное внимание было уделено внедрению различных элементов фирменного стиля «Мои документы», а именно: элементам внешнего облика организации, т.к. наружным и настенным вывескам, ремонту фасада и входа, размещению постеров с информацией в окнах 1 этажа МФЦ, оборудованию удобной парковки, искусственной офисной клумбы с эмблемой «Мои документы», организации комфортного зала ожидания клиентов, приобретение одежды в фирменном стиле. Для внутреннего обучения специалистов было проведено 5 обучающих семинаров с специалистами полиции, налоговой инспекции, пенсионного фонда. Основная цель проведенных семинаров - это формирование позитивного имиджа сотрудника МФЦ. 4 специалиста МФЦ прошли обучение на краткосрочных курсах в г. Н.Новгороде.

11 июля 2016 года проводилась проверка МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Тоншаевского муниципального района Нижегородской области». По результатам проверки был составлен «Паспорт соответствия» МФЦ требованиям федерального и регионального законодательства.

Для прозрачности деятельности МФЦ, полноты раскрытия информации и удобства клиентов ведется постоянное обновление и развитие официального сайта МФЦ. Организована работа с целевыми группами населения, проводятся встречи с работниками организаций, общественностью, депутатским корпусом о работе МФЦ. Для информирования получателей услуг о работе МФЦ налажено изготовление информационных листовок, буклетов, визитных карточек МФЦ. С целью привлечения внимания общественности к работе МФЦ в газете «Край родной» публикуются статьи, публичные отчеты о деятельности МФЦ. В зале ожидания клиентов ведется регулярный

показ видеороликов о оказании услуг в МФЦ. Ведется постоянный мониторинг информационного сопровождения деятельности МФЦ.

28 октября 2016г в МБУ МФЦ Тоншаевского района состоялась аттестация директора и 3 сотрудников МФЦ.

В настоящее время в МФЦ Тоншаевского района предоставляется 129 видов федеральных, региональных и муниципальных услуг, из них:

- федеральных – 65;
- региональных – 39;
- муниципальных – 25.

Кроме этого МФЦ Тоншаевского района осуществляет регистрацию граждан на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), подтверждение личности граждан для портала госуслуг, восстановление утраченного пароля учетной записи портала госуслуг.

Для популяризации портала госуслуг совместно с ответственными сотрудниками администрации района проведены выездные встречи с 2 главами сельских поселений и руководством 2 исправительных учреждений. В МБУ МФЦ размещен специальный стенд, посвященный услугам в электронном виде. На сайте МФЦ создан раздел «Услуги в электронном виде». Разработана памятка для регистрации на портале госуслуг и т.д. Специалисты МБУ МФЦ Тоншаевского района совместно с сотрудниками Учебно-делового центра организовали бесплатные компьютерные курсы для пенсионеров. 51 человек получили сертификаты об окончании курсов. Все учащиеся прошли регистрацию на портале госуслуг.

Основными индикаторами оценки деятельности сотрудников МФЦ являются степень удовлетворенности граждан количеством и качеством оказания услуг, уровень информационной доступности, уровень обновления актуальной информации. Для того, чтобы данные показатели отражали действительную картину повышения эффективности работы, повышенное внимание уделяется контролю, который позволил в кратчайшие сроки

повысить качество выполняемых работ, отсутствие жалоб и претензий от клиентов и обеспечил правильное позиционирование МФЦ для граждан.

В ходе мониторинга, проводившегося в течении 2016 года были получены следующие результаты:

- 100% опрошенных удовлетворены оснащенностью, интерьером помещений МФЦ;
- 96% удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов МФЦ;
- 98% детальностью и доступностью информации о порядке предоставления услуг;
- 92% удовлетворены результатом предоставления государственной услуги;
- 100% респондентов на вопрос «Приходилось ли вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги» ответили нет.

Муниципальное задание на 2016г для МФЦ составляло- 3000 услуг. Общее количество услуг за 2016 год составило 5163 и возросло по сравнению с 2015 годом на 1395 услуги:

- количество федеральныхх услуг увеличилось на 2503 и составило 3690 услуги;
- количество оказанных региональных услуг осталось на прежнем уровне и составило 4 услуги;
- муниципальных услуг оказано 1469;
- количество обратившихся для регистрации на портале госуслуг увеличилось в 7,4 раза и составило 561 человека.

Для деятельности МФЦ в 2016 году израсходовано субсидий на выполнение муниципального задания в сумме 3719,4 тыс. рублей, в том числе на заработную плату с начислениями – 3379,2 тыс. руб.

На текущие и прочие затраты израсходовано 340,2 тыс.руб. в т.ч.

- услуги связи 116,6 тыс. руб.
- командировки – 41,2 тыс. руб.
- заправка картриджей – 16,7 тыс. руб.
- обучение по охране труда – 9,4 тыс. руб.
- приобретение канц. товаров, светильников – 50,7 тыс. руб и т.п.

С октября 2016 года МФЦ предоставляет дополнительные платные услуги :

1. Составление договора аренды автотранспорта, помещений
2. Составление договора дарения квартиры, комнаты, жилого дома, земельного участка

3. Составление договора купли-продажи жилого дома и земельного участка
4. Составление договора купли-продажи земельного участка
5. Составление договора купли-продажи автотранспорта
6. Составление договора купли-продажи квартиры, комнаты

Оказание платных дополнительных услуг принесло учреждению 16905,65 рублей, которые были израсходованы на оплату труда, специалистам непосредственно участвующим в оказании платных услуг, а также на приобретение канц. товаров.

За активную работу по освоению предоставления государственных и муниципальных услуг МБУ МФЦ Тоншаевского района награжден дипломом лауреата регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Нижегородской области» в номинации «Лучший МФЦ» за 2016 год.

Директор МФЦ, к.с/х наук, доцент

П.И. Махнёв